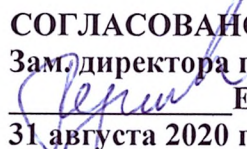


МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»
(ГБПОУ «ТКСиТ»)

РАССМОТРЕНО
на заседании методической комиссии
ГБПОУ «ТКСиТ»
Протокол № 1 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УПР ГБПОУ «ТКСиТ»
 Е.С. Рязанцева
31 августа 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
по специальности**

43.02.14 «Гостиничное дело»

**ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ
ПИТАНИЯ**

2020г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 466 от 03 июня 2013 г., положения об учебной и производственной практике обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчики:

Гиголова Мария Оганесовна, преподаватель специальных дисциплин

©ГБПОУ «ТКСиТ»

©Гиголова Мария Оганесовна, преподаватель специальных дисциплин

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ
НА ЗАСЕДАНИИ МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
(ПРОТОКОЛ №1 ОТ 31 АВГУСТА 2020Г.)
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОМИССИИ _____ БЕСОЛОВА Л.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	12
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (далее программа) является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация деятельности сотрудников службы питания.

Количество часов – 108 часов.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

Цели и задачи производственной практики: формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля в части вида профессиональной деятельности, обучение трудовым приёмам, операциям и способам необходимым для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся должны **уметь:**

ВПД	Требования к умениям
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	<ul style="list-style-type: none">• осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;• оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;• определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;• анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;• использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;• организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;• контролировать текущую деятельность сотрудников службы

	питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
--	---

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является освоение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация работы сотрудников службы питания**, необходимых для последующего освоения ими избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Код ПК	Вид работ	Наименование тем практики	тем учебной	Количество часов по темам
ПК 2.1-2.3	<ul style="list-style-type: none"> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. 	Тема 1.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		102
Дифференцированный зачет				6

3.2 Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
<p>ПМ 01 Организация деятельности сотрудников службы питания</p>		102	
<p>Тема 1.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	102	
1.	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.	6	2
2.	Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину.	6	2
3.	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	6	2
4.	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	6	2
5.	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	6	2
6.	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.	6	2
7.	<p>Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silver service; • Банкетный сервис; • Шведский стол; • Gueridon Service. 	6	2
8.	Владение техникой сбора используемой посуды и прибором.	6	2
9.	Решение ситуаций при расчете с гостями организационной службы питания.	6	2
10.	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.	6	2
11.	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	6	2

12.	Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	6	2
13.	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	6	2
14.	Организация подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	6	2
15.	Координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	6	2
16.	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	6	2
17.	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	6	2
Дифференцированный зачет		6	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.

Реализация программы производственной практики предполагает наличие учебных кабинетов:

- Организации деятельности сотрудников службы питания **лаборатории:**

- Ресторанный сервис

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Технологии кулинарного и кондитерского производства»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- доска классная

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран
- наглядные пособия (натуральные образцы продуктов, муляжи, плакаты, DVD фильмы, мультимедийные пособия).

Оборудование лаборатории «Ресторанный сервис»:

- бар – итальянская кофе машина, кофемолка – электрическая, барная стойка /модуль, темпер, мельница для льда
- Стол 1 (прямоугольный) банкетный складной
- Ice bucket / ведерко д/шампанского
- столы производственные;
- столы и стулья коктейльные.

Основное и вспомогательное технологическое оборудование:

- инструменты для работы бара
- оборудование для бара
- профессиональная посуда для мастерской
- столовые приборы для мастерской
- профессиональный текстиль
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

4.2 Информационное обеспечение обучения: Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Щербакова Н.И. Английский язык для специалистов сферы общественного питания: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.

Дополнительные источники:

1. Агабекян И.П. Английский язык для обслуживающего персонала :учебное пособие, И. П. Агабекян -М.:ТК Велби, издательство Проспект, 2016-248с.
2. Агабекян И.П. Английский язык в сфере обслуживания. – Ростов н/Д, 2017.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2015.
4. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
5. Воробьева С. А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса/ С.А.Воробьева М.: Филоматис, 2016.-272с.(Серия «English»).
6. Голицынский М.Б. Грамматика:Сборник упражнений, - Ю.Б.Голицынский -6-е изд.,- СПб.:Каро,2018.-544с.-(Серия «Английский язык для школьников»).
7. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2016.
8. Кузьменкова Ю.Б. Английский язык: учебник и практикум для СПО. – Москва, Юрайт, 2017г.
9. Левченко В.В. Английский язык: учебник для СПО. – Москва, Юрайт, 2017г.
10. Мазурина О.Б. Деловой иностранный язык для сферы организации общественного питания: учебно-методическое пособие для студентов системы СПО/ О.Б.Мазурина-М.6НП АПО,2019.-92с.
11. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
12. Мюллер В.К. Англо-русский и русско-английский. – М.: Эксмо, 2016.
13. Осечкин В.В., Романова И.А. Англо-русский учебный словарь по экономике и бизнесу. – М.: Феникс, 2016.
14. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

15. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.

16. Тимофеев В.Г., Вильнер А.Б., Колесникова И.Л. и др. Учебник английского языка для 10 класса (базовый уровень) / под ред. В.Г. Тимофеева. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.

Электронные издания:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает проведение учебной практики в лаборатории колледжа, а также на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся. Учебная практика проводится рассредоточено.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Руководство учебной практикой осуществляют мастера производственного обучения, преподаватели, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели и мастера производственного обучения, преподаватели, осуществляющие непосредственное руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по профессии на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется мастером производственного обучения, преподавателем и руководителем практики.

Результаты освоения общих компетенций фиксируются в дневнике по практике, а профессиональных компетенций в журнале, в производственных характеристиках, а также в дневнике по практике.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов во время прохождения учебной практики на занятиях, при проведении устных опросов, выполнения работ, экзамена по междисциплинарному курсу.
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен

деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<ul style="list-style-type: none"> - проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана; - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); - знать алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - знать стандарты выполнения задач профессиональной деятельности. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - проведение анализа полученной информации, выделяя главные аспекты. - структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; - интерпретация полученной информации контексте профессиональной деятельности; - определять задачи поиска 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска; - знать виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности - знать формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки). 	
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); - применение современной профессиональной терминологии; - определение траектории профессионального развития и самообразования; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - знать профессиональную терминологию. 	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; - планирование профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - знать организацию и технологию работы службы приема и размещения; 	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>

	- знать принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.	
ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы; - знать правила предоставления гостиничных услуг; - знать речевые стандарты при общении с гостями. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> - координирует свои действия с другими участниками общения; - контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); - знать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - знать пути обеспечения ресурсосбережения. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<ul style="list-style-type: none"> - организует самостоятельные занятия при обучении; - демонстрирует стремление к сохранению и укреплению здоровья в процессе профессиональной деятельности. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.

<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - знать автоматизированные системы в службе приема и размещения; - знать порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. 	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; - ведение общения на профессиональные темы; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - знать правила построения простых сложных предложений на профессиональные темы; - знать основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - знать лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов 	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>

	профессиональной деятельности; - знать особенности произношения; - знать правила чтения текстов профессиональной направленности.	
--	---	--

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных Образовательных достижений	
	Балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно